
EDUCATION AND LEGISLATION AS IMPORTANT FACTORS OF TOURISM DEVELOPMENT IN THE REPUBLIC OF SERBIA

Mirjana Knežević

University of Kragujevac, Faculty of Economics, Kragujevac, Republic of Serbia, mknezevic@kg.ac.rs

Lela Ristić

University of Kragujevac, Faculty of Economics, Kragujevac, Republic of Serbia, lristic@kg.ac.rs

Danijela Despotović

University of Kragujevac, Faculty of Economics, Kragujevac, Republic of Serbia, ddespotovic@kg.ac.rs

Abstract: In the contemporary conditions, especially in the conditions of the COVID-19 pandemic, as well as under the influence of a number of global economic-financial, political, climatic and other factors, but also national and local capacities for development, tourism is becoming an increasingly dynamic phenomenon. This can be seen on the side of tourist demand, which is changing, even in a very short time, but also in the long term. In the light of these changes, knowledge, information and quality education are of particular importance, where modern information and communication technologies provide strong support in this area. Namely, education is very important in all areas of life and work, that is, in economic and non-economic activities, in developed and underdeveloped countries, in normal and state of emergency, at all ages. Accordingly, it is very important for tourism development. In addition to education and a number of other factors, it is important to point out that legislation also has an extremely important place and role in the development of tourism, at all stages of development of the economy and society. In this paper, the subject of the legal analysis implies exactly the legal mechanisms pertaining to passenger rights and the rules prescribed by the Law on Consumer Protection of the Republic of Serbia, since the increase in the number of passengers as users of tourist services in certain areas calls for a higher level of protection of their rights. Regarding education and its importance for the development of tourism in the Republic of Serbia, which is analyzed in this paper, the subject of research in the paper are the institutional framework and other content elements in the field of education, which are relevant for the development of tourism in the Republic of Serbia. Accordingly, the purpose of the research is to point out that education and legislation, today are among the most important factors in the field of providing tourist services and the development of all types of tourism. This paper uses the descriptive, comparative, historical method and generalization method, with a schematic presentation, reliance on relevant regulations and previous research by many authors in this field. The results of this research and conclusions indicate the necessity of wider education for the development of tourism, that is, they indicate the necessity of education, both on the side of the tourist offer and on the side of the tourist demand, and all this should take place with the development of the education institutions and system according to the needs of the modern tourism economy and society. Also, the results of the research and conclusions indicate the exceptional importance of legal framework, aiming to strengthen and ensure a higher level of protection of passengers' rights and harmonize the national legislation with the relevant EU laws and regulations. In terms of applicability of the research findings, the recommendations and expected contributions of this research relate to a better understanding of importance of education and legislation for tourism development, in accordance with the general aspiration to improve the quality of the tourist offer in contemporary conditions, including the higher level of passengers' rights protection.

Keywords: education, law and economy, passengers' rights protection, tourism development, Republic of Serbia.

EDUKACIJA I ZAKONSKA REGULATIVA KAO BITNI FAKTORI RAZVOJA TURIZMA U REPUBLICI SRBIJI

Mirjana Knežević

Univerzitet u Kragujevcu – Ekonomski fakultet, Republika Srbija, mknezevic@kg.ac.rs

Lela Ristić

Univerzitet u Kragujevcu – Ekonomski fakultet, Republika Srbija, lristic@kg.ac.rs

Danijela Despotović

Univerzitet u Kragujevcu – Ekonomski fakultet, Republika Srbija, ddespotovic@kg.ac.rs

Rezime: U savremenim uslovima, naročito u uslovima pandemije COVID-19, kao i pod uticajem niza globalnih ekonomsko-finansijskih, političkih, klimatskih i drugih faktora, ali i nacionalnih i lokalnih kapaciteta za razvoj,

turizam postaje sve dinamičniji fenomen. To se dosta uočava na strani turističke tražnje, koja se menja, čak i u veoma kratkom roku, ali i dugoročno posmatrano. U svetlu takvih promena, znanje, informisanje i kvalitetno obrazovanje, od posebne su važnosti, pri čemu savremene informaciono-komunikacione tehnologije pružaju snažnu podršku u ovoj oblasti. Naime, edukacija je veoma važna u svim oblastima života i rada, odnosno, u privrednim i neprivrednim delatnostima, u razvijenim i nerazvijenim zemljama, u normalnim i vanrednim uslovima, u svim uzrastima. Shodno tome, veoma je važna i za razvoj turizma. Pored edukacije i niza drugih faktora, važno je istaći da i zakonska regulativa ima izuzetno bitno mesto i ulogu u razvoju turizma, i to u svim fazama razvoja privrede i društva. U ovom radu, predmet pravne analize jesu upravo pravni mehanizmi zaštite putnika i pravila sadržana u Zakonu o zaštiti potrošača Republike Srbije, jer sa povećanjem broja putnika kao korisnika turističkih usluga u određenim područjima, jača i potreba za višim stepenom zaštite njihovih prava. Što se tiče edukacije i njenog značaja za razvoj turizma u Republici Srbiji, koja se u ovom radu analizira, predmet istraživanja u radu jesu institucionalni okvir i drugi sadržajni elementi u oblasti obrazovanja, koji su relevantni za razvoj turizma u Republici Srbiji. U skladu sa tim, svrha istraživanja jeste ukazati da su edukacija i zakonodavna regulativa, danas, među najvažnijim faktorima u oblasti pružanja turističkih usluga i razvoja svih vidova turizma. U radu se koriste deskriptivni, komparativni, istorijski metod i metod generalizacije, uz šematski prikaz, oslanjanje na relevantne propise i prethodna istraživanja mnogih autora u ovoj oblasti. Rezultati ovog istraživanja i zaključci ukazuju na neophodnost šire edukacije za razvoj turizma, odnosno, ukazuju na neophodnost edukacije, kako subjekata na strani turističke ponude, tako i subjekata na strani turističke tražnje, a sve to treba da se odvija uz razvoj institucija i sistema obrazovanja prema potrebama savremene turističke privrede i društva. Takođe, rezultati istraživanja i zaključci ukazuju na izuzetnu važnost pravnog okvira, u cilju jačanja i obezbeđenja višeg stepena zaštite prava putnika i usklađivanja domaćeg zakonodavstva sa pravilima evropske regulative. U pogledu primenljivosti rezultata istraživanja, preporuke i očekivani doprinosi ovog istraživanja se odnose na bolje razumevanje značaja edukacije i zakonodavne regulative za razvoj turizma, shodno sveopštoj težnji ka unapređenju kvaliteta turističke ponude u savremenim uslovima, uz obezbeđenje višeg stepena zaštite prava putnika.

Ključne reči: obrazovanje, pravo i ekonomija, zaštita prava putnika, razvoj turizma, Republika Srbija.

1. UVOD

Kvalitetna edukacija i odgovarajuća zakonska regulativa, ka kojima se već dugo teži u pedagoškoj i pravnoj teoriji i praksi, a u cilju kreiranja najuspešnijih modela razvoja određenih delatnosti i radi ostvarenja uspešnog poslovanja u okviru različitih profesija, dobijaju sve veći značaj u savremenim uslovima, koje karakteriše veoma turbulentni socio-ekonomski okvir, praćen nizom drugih relevantnih faktora razvoja. U tom kontekstu se odvija i razvoj turizma, koji je, danas, veoma opterećen nizom ograničenja zdravstvene, ekološke, političko-finansijske, pravne prirode i dr. Shodno tome, edukacija o najbitnijim aspektima razvoja turizma, o troškovima i koristima za svaku nacionalnu ekonomiju, pojedinačnog privrednika ili potencijalnog turistu, od posebne je važnosti. Pri svemu ovome, zakonska regulativa je jedan od najvažnijih faktora razvoja, nezamenljiv je činilac i izuzetno važan oslonac bilo kojoj vrsti ekonomskog i neekonomskog napretka, pa stoga ima izuzetnu važnost i u okviru problematike koja se razmatra u ovom radu, odnosno, posvećen joj je značajan deo istraživanja, koji prethodi zaključnim razmatranjima.

U skladu sa istaknutom važnošću opisane problematike, predmet istraživanja u ovom radu jeste značaj edukacije i zakonodavne regulative za razvoj turizma. Pritom je poseban fokus usmeren na pravne mehanizme zaštite putnika i potrošača u Republici Srbiji. U pogledu edukacije, predmet istraživanja jesu ključni elementi u oblasti obrazovanja, relevantni za razvoj turizma u Republici Srbiji.

Cilj ovog istraživanja jeste ukazati da edukacija i zakonodavna regulativa, u savremenim veoma kompleksnim uslovima, spadaju među najvažnije faktore razvoja turizma.

2. MATERIJALI I METODI

U radu se koriste deskriptivni, komparativni, istorijski metod i metod generalizacije, pri čemu se naročito vrši pozivanje na propise relevantne za posmatranu oblast, kao i na ranija istraživanja brojnih autora koji se bave ovom problematikom, ističući svoje naučno-stručne stavove i zaključke o problematici koja se u ovom radu istražuje. Šematski se u radu prikazuju relevantni elementi edukacije, u kontekstu procesa razvoja turizma.

3. REZULTATI I DISKUSIJE

3.1. Obrazovanje u funkciji razvoja turizma

U svetu se mnoge renomirane institucije i organizacije, već decenijama, bave pitanjima edukacije, u cilju razvoja različitih oblasti privrede i društva, što je naročito izraženo u pojedinim zemljama ili u okviru integracija više država, kao i u istraživanjima brojnih stranih i domaćih autora (Bergeron, 2003; Foss, 2005; Filipović et al., 2015;

Vujičić et al., 2015; Knežević, 2018; Despotović, 2018; Ristić, 2018; Penuel et al., 2020; etc.). Pritom se i pitanju edukacije za potrebe razvoja turističke delatnosti poklanja sve više pažnje.

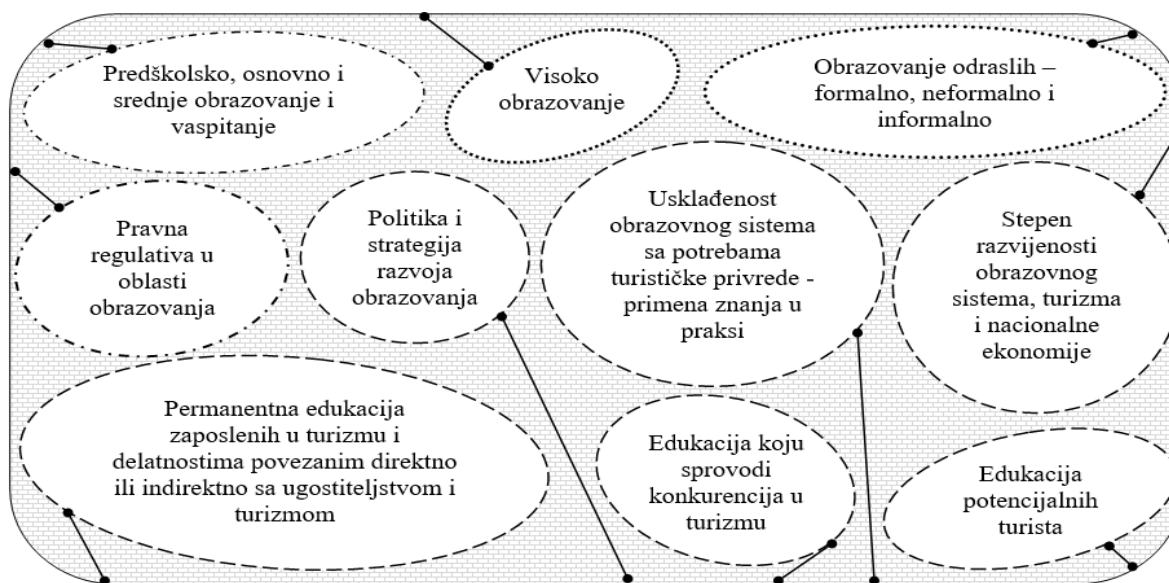
Što se tiče Republike Srbije, u okviru Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, funkcionišu sektori za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje i vaspitanje, za obrazovanje odraslih, za međunarodnu saradnju i evropske integracije, za visoko obrazovanje, za učenički i studentski standard i investicije, za digitalizaciju u prosveti i nauci, za dualno obrazovanje i vaspitanje, za finansije, za inspeksijske poslove, za nauku, tehnološki razvoj, transfer tehnologija i inovacioni sistem. Usvojena je Strategija razvoja obrazovanja i vaspitanja u Republici Srbiji do 2030. godine. Zakonom se uređuje obrazovanje, vaspitanje i celoživotno učenje. Obrazovanje odraslih ostvaruje se kao formalno obrazovanje, neformalno obrazovanje i informalno učenje. U ovom kontekstu, bitno je istaći da zakonski okvir obuhvata (Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije, 2021):

- Zakon o osnovama sistema obrazovanja i vaspitanja ("Službeni glasnik RS", br. 88/2017, 27/2018 - dr. zakon, 10/2019, 27/2018 - dr. zakon i 6/2020);
- Zakon o predškolskom vaspitanju i obrazovanju ("Službeni glasnik RS", br. 18/10, 101/17, 113/17 – dr. zakon i 10/19);
- Zakon o osnovnom obrazovanju i vaspitanju ("Službeni glasnik RS", br. 55/13, 101/17, 27/18 – dr. zakon i 10/19);
- Zakon o srednjem obrazovanju i vaspitanju ("Službeni glasnik RS", br. 55/13, 101/17, 27/2018 – dr. zakon, 6/2020 i 52/2021);
- Zakon o obrazovanju odraslih ("Službeni glasnik RS", br. 55/2013, 88/2017 - dr. zakon, 27/2018 - dr. zakon i 6/2020 - dr. zakon);
- Zakon o visokom obrazovanju ("Službeni glasnik RS", br. 88/2017, 73/2018, 27/2018 - dr. zakon, 67/2019, 6/2020 - dr. zakoni, 11/2021 - autentično tumačenje, 67/2021 i 67/2021 - dr. zakon);
- Zakon o dualnom obrazovanju ("Službeni glasnik RS", br. 101/17 i 6/20);
- Zakon o naučnoistraživačkoj delatnosti ("Službeni glasnik RS", br. 110/2005, 50/2006 – ispr., 18/2010 i 112/2015 i 49/2019 – dr. zakon).

Osim permanentnih napora državnih institucija, obrazovanje se podstiče i na lokalnom nivou, u okviru lokalnih samoprava, odnosno, opštinskih i gradskih službi i odeljenja zaduženih za sektor obrazovanja. Pritom, obrazovne i vaspitne ustanove imaju veoma važno mesto i ulogu u procesu edukacije.

Obrazovanje, odnosno, čitav obrazovni sistem i učesnici u okviru njega, determinišu na različite načine, razvoj svih privrednih i neprivrednih delatnosti, pa prema tome i razvoj turizma.

Slika 1. Elementi edukacije relevantni za razvoj turizma



Izvor: Istraživanje autora.

U Republici Srbiji se sprovode i pojedini projekti, koji su fokusirani na razvoj obrazovanja, odnosno, uticaj obrazovanja na razvoj turizma. Tako se, na primer, u okviru projekta “Obrazovanje i potrebe turističke industrije Srbije” (Dunavski turistički klister Istar 21, 2021), ističu sledeći ciljevi:

stvaranje mogućnosti za obrazovanje stručnih kadrova, u skladu sa potrebama turističke industrije, koji će doprineti unapređenju kvaliteta turističkih usluga, promociji i razvoju novih turističkih proizvoda;

- prepoznavanje potreba turizma za novim znanjima i veštinama;
- unapređenje stručne prakse i iniciranje značajnije povezanosti poslodavaca u turističkoj industriji, obrazovnih ustanova i nadležnih institucija;
- uspostavljanje čvršće saradnje među obrazovnim ustanovama u oblasti turizma;
- iniciranje značajnije uloge obrazovnih ustanova u razvojnim projektima turizma Republike Srbije;
- iniciranje promena u obrazovanju kadrova u turizmu i njihovo usklađivanje sa potrebama privrede.

Kvalitetno obrazovanje u oblasti turizma, kao i unapređenje strategija za razvoj talenata u ovoj oblasti, trebalo bi da se smatraju pitanjima od najveće važnosti (Unković, 2017). Prema Vizjak & Vizjak (2015), obrazovanje je uslov daljeg uspešnog razvoja turizma.

3.2. Zakonodavna regulativa kao bitan faktor u oblasti pružanja turističkih usluga

Regulativu Republike Srbije u oblasti pružanja turističkih usluga karakteriše nastojanje za prevazilaženje eventualnih neusklađenosti i različitih rešenja u odnosu na rešenja evropskog i šireg, međunarodnog prava. Osnovni cilj domaćeg zakonodavstva jeste garantovanje jednakih prava korisniku turističkih usluga (turisti, putniku, potrošaču), bilo da se on nalazi u stranoj ili domaćoj turističkoj destinaciji. Razvojem turizma i njegovim pravnim uređenjem obezbeđuje se veći nivo zaštite prava korisnika turističkih usluga, a u skladu sa rešenjima evropske regulative. Proces harmonizacije domaćeg turističkog zakonodavstva je logičan sled nastojanja Republike Srbije da postane punopravni član Evropske unije. Kao zemlja kandidat za članstvo u Evropskoj uniji, donosi propise u skladu sa rešenjima evropske regulative, tako da domaće pozitivno zakonodavstvo u oblasti pružanja turističkih usluga čini veći broj zakona i to: Zakon o obligacionim odnosima (1978-2003), Zakon o zaštiti potrošača (2014-2018), Zakon o turizmu (2019). Posmatrano šire, sa aspekta turističke delatnosti uopšte, postoje brojni drugi zakoni koji na indirektna način tangiraju predmetnu oblast, ali o kojima na ovom mestu neće biti detaljnijeg izlaganja.

Zakon o turizmu uređuje uslove, način planiranja i razvoja turizma. Zakon uređuje odnose u oblasti turizma, proklamujući načela: integralnog razvoja turizma i pratećih delatnosti, kao činilaca ukupnog privrednog i društvenog razvoja; održivog razvoja turizma, kao usklađenog sistema tehničko-tehnoloških, ekonomskih i društvenih aktivnosti, koji se zasniva na ekonomskom razvoju, očuvanju prirodnih i kulturnih dobara, očuvanju i razvoju lokalne zajednice; povećanja efikasnosti i odgovornosti u oblasti korišćenja, upravljanja, zaštite i unapređenja turističkog prostora; zaštite nacionalne ekonomije i korisnika turističkog proizvoda; partnerskog odnosa privatnog i javnog sektora u oblasti turizma; obezbeđivanja jedinstvene, javne i elektronske evidencije registrovanih podataka iz oblasti turizma; poštovanja ljudskih prava i dostojanstva osoba sa invaliditetom, ravnopravnosti i zabrane diskriminacije u turizmu; planiranja i ostvarivanja politike razvoja turizma u skladu sa strategijom razvoja turizma Republike Srbije (Zakon o turizmu, 2019, Čl. 2, st. 1.). Predmetnim zakonom prihvaćeni su i neobavezujući principi sadržani u Globalnom etičkom kodeksu u turizmu (Global Code of Ethics for Tourism), koji je usvojen Rezolucijom UN WTO - United Nations World Tourism Organization (UN WTO, 2001). Zakon uređuje odnose u oblasti turizma i zasniva se na načelima sadržanim u Globalnom etičkom kodeksu u turizmu Svetske turističke organizacije Ujedinjenih nacija (Zakon o turizmu, 2019, Čl. 2. st. 1. tač. 8.). Principi Globalnog etičkog kodeksa u turizmu se odnose na ekonomske, socijalne, kulturne i ekološke komponente razvoja turizma i pružanja turističkih usluga njenim korisnicima. Osnovna uloga proklamovanih principa je razvoj turizma, kroz jasnije usmeravanje zainteresovanih strana u njegovom razvoju i to: države, lokalne samouprave, turističke organizacije, korisnika turističkih usluga itd. Globalni etički kodeks za turizam postavlja neobavezujuća pravila održivog razvoja turizma na međunarodnom nivou, a čiju važnost je domaće zakonodavstvo prepoznalo i kroz zakonsko uređenje uvrstilo u domaći pravni poredak. Kako očuvati prirodna bogatstva i životnu sredinu, a ujedno jačati razvoj turističkih usluga, bez negativnih sprega različitih interesa pružaoca i korisnika turističkih usluga, predstavlja zadatak koji prema mnogima prevazilazi samu delatnost zakonodavca i uključuje razne aktivnosti šireg društva. Mišljenja smo, da se harmonizacijom propisa u oblasti pružanja turističkih usluga nalazimo na dobrom putu ka uključivanju u evropsko i međunarodno turističko tržište.

Nacionalno zakonodavstvo reguliše ugovore o turističkim uslugama sa više zakonskih tekstova. Zakon o obligacionim odnosima definiše tri vrste ugovora o turističkim uslugama, i to ugovor o organizovanju putovanja, posrednički ugovor o putovanju i ugovor o angažovanju ugostiteljskih kapaciteta - ugovor o alotmanu (Milosavljević, Milosavljević & Bakmaz, 2019). Ovi ugovori imaju zajednička obeležja zbog kojih su obuhvaćeni zajedničkim nazivom - ugovori o turističkim uslugama (Knežević, 2008). Ugovorom o turističkim uslugama jedna ugovorna strana, turistička organizacija, obavezuje se da uz ugovorenu naknadu drugoj ugovornoj strani, korisniku

turističke usluge, pruži ugovorenu turističku uslugu. Zajedničko obeležje ovih ugovora jeste da je jedna ugovorna strana turistička agencija koja se može pojaviti u raznim svojstvima, ali koja uvek predstavlja vezu između davaoca i korisnika turističkih usluga, po čemu se ugovori o turističkim uslugama razlikuju od ugovora koji turisti mogu neposredno zaključiti sa prevoziocima ili ugostiteljima. Kod ovih ugovora postoji uvek specifičan element prema kojem se razlikuju od drugih imenovanih ugovora (npr. ugovor o alotmanu se zbog svojih specifičnosti razlikuje od običnog ugovora o zakupu hotela itd.). Pružanje turističkih usluga je složen i višedimenzionalan posao, težak za definisanje (Vasiljević, 2006, 149), što se posebno vidi kod ugovora o organizovanju putovanja. Delatnost pružanja turističkih usluga se pojavljuje ne samo u ugostiteljstvu, već i u drugim oblastima, poput prevoza putnika (saobraćaja), zdravstvenog, putničkog i drugog osiguranja, zabave, razonode, rekreacije, sporta, trgovine, domaće radinosti i sl. Pored navedenih imenovanih ugovora, praksa pokazuje i druge vrste poslova pružanja turističkih usluga. Prilikom ujednačavanja poslovne prakse ugostitelja, veliku ulogu su imale Posebne uzanse u ugostiteljstvu, tako da domaći izvori prava za ugovore o turističkim uslugama, pored navedenog zakona predstavljaju i Posebne uzanse u ugostiteljstvu, koje prepoznaju i neke druge vrste ugovora o pružanju turističkih usluga. Posebnim uzansama se definišu i neki drugi ugovori o turističkim uslugama, kao što su ugovori o hotelskim uslugama, zatim ugovori o ugostiteljskim uslugama, agencijski ugovori o ugostiteljskim uslugama, ugovori o alotmanu, ugovori o uslugama ishrane i točenja pića. Zakon o turizmu uređuje oblast pružanja turističkih usluga, poput usluge turističkog vodiča, lokalnog turističkog vodiča, turističkog pratioca, turističkog animatora i predstavnika u turističkoj destinaciji. Pored toga uređuje i pružanje usluga iznajmljivanja motornog vozila.

Ugovori o turističkim uslugama u nacionalnom zakonodavstvu paralelno su regulisani Zakonom o obligacionim odnosima i Zakonom o zaštiti potrošača. Zbog masovne zastupljenosti u praksi i drugačijih načina njegovog zaključivanja, posebna pažnja se usmerava na ugovor o organizovanju putovanja. Navedeni zakoni različito definišu ugovor, čime se postavlja pitanje da li Zakon o zaštiti potrošača ima snagu *lex specialis*-a u odnosu na Zakon o obligacionim odnosima (Radović, 2014). Ugovorom o organizovanju putovanja, obavezuje se organizator putovanja da pribavi putniku skup usluga koje se sastoje od prevoza, boravka i drugih usluga koje su sa njim povezane, a putnik se obavezuje da organizatoru plati jednu ukupnu (paušalnu) cenu. Iz navedenog se vidi da se u Zakonu o obligacionim odnosima, kao i Direktivi EU 2015/2302, koristi termin putnik, dok se u Zakonu o zaštiti potrošača koristi termin potrošač.

Kroz istoriju pravnog uređenja i definisanja pravila o organizovanju putovanja, sa rastom broja korisnika turističkih usluga i organizovanog putovanja, povećavala se potreba za jedinstvenim zakonskim uređenjem predmetne oblasti. Cilj je bio da se ujednači poslovna i sudska praksa, a danas da se podigne nivo zaštite prava putnika kao korisnika usluga organizovanog prevoza (Mićović, 2020). Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskog parlamenta i Saveta od 25. novembra 2015. o paket aranžmanima i povezanim putničkim aranžmanima, o izmeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Saveta i ukidanje Direktive Saveta 90/314/EEC (1990), u Preambuli utvrđuje niz važnih prava potrošača u vezi sa paket aranžmanima, posebno u pogledu zahteva za informacijama, odgovornosti trgovaca u vezi sa izvršenjem aranžmana i zaštite od nesolventnosti organizatora ili prodavca. Na međunarodnom planu, regulisanje ovog posla je započeto donošenjem Međunarodne konvencije o ugovoru o putovanju - Briselske konvencije (International Convention on Travel Contracts, 1970), a kasnije nastavljena kroz donošenje Direktive EU 90/314, koja je zamenjena Direktivom EU 2015/2302 (2015), čija su rešenja uključena u Nacrt novog Zakona o zaštiti potrošača (2019). Rešenja Zakona o obligacionim odnosima su doneta po uzoru na Međunarodnu konvenciju o ugovoru o putovanju, dok je Zakon o zaštiti potrošača uređen pod uticajem rešenja Direktive EU 90/314, koja je u međuvremenu zamenjena odredbama Direktive EU 2015/2032. U cilju uključivanja direktive u domaće zakonodavstvo, donet je nacrt novog Zakona o zaštiti potrošača. Poseban akcenat je dat na uređenje prava putnika pre zaključenja ugovora (pravo na predugovorno obaveštavanje), pre otpočinjanja putovanja (pravo na ustupanje ugovora i pravo na odustanak) i prava putnika u slučaju neizvršenja ugovora (pravo da zahteva uredno ispunjenje, pravo na umanjenje cene, pravo na raskid ugovora, a u vezi s tim i pravo na naknadu štete) (Mićović, 2020). Predugovorne obaveze su uređene Zakonom o zaštiti potrošača, dok su ugovorne obaveze paralelo uređene ovim Zakonom i Zakonom o obligacionim odnosima. Sa razvojem elektronskog načina zaključenja ugovora, postavlja se pitanje da li je u savremenoj poslovnoj praksi održiva tradicionalna definicija ugovora koja se zasniva na pružanju tradicionalnih paket aranžmana od strane turističke agencije i plaćanja jedne cene od strane korisnika turističke usluge. S jedne strane, imamo tradicionalno uređenje obaveza davaoca i korisnika turističkih usluga, a s druge strane, raznolikost masovnih turističkih putovanja. To je jedan od razloga za donošenje nove Direktive o paket aranžmanima, kojom se proširuje sam pojam datog ugovora i čija rešenja se implementiraju u zakonodavni okvir Republike Srbije sa nacrtom novog Zakona o zaštiti potrošača. Korisnici turističkih usluga, prema Zakonu o zaštiti potrošača su fizička lica, sa statusom potrošača, koje usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, već radi zadovoljenja ličnih potreba za odmorom, rekreacijom, zabavom itd. (Zakon o zaštiti potrošača, Čl. 5. st. 1. tač. 1.). Tako se u Direktivi EU 2015/2302 navodi

da je isti status, status putnika, i isti nivo zaštite svih putnika koji zaključuju ugovor o putovanju u paket aranžmanu, bez obzira na svrhu putovanja. Znači, vremenom se status korisnika turističke usluge proširuje i na fizička lica koja putovanje povezuju sa svojom poslovnom delatnošću (putovanje radi učešća na naučnom skupu), pod uslovom da putovanje nema za cilj zasnivanje stalnog prebivališta ili zapošljavanje u mestu koje se posećuje. Uvidom u usklađenost domaćeg zakonodavstva sa rešenjima evropske regulative, može se zaključiti da se Republika Srbija nalazi na jasno opredeljenom evropskom putu u oblasti uređenja turističkih usluga. Pravni okvir za realizovanje pravnih poslova u oblasti pružanja turističkih usluga, znatno poboljšava položaj potrošača, i to definisanim pravilima u Zakonu o zaštiti potrošača i Direktivi EU 2015/2302, koja je implementirana u nacrtu novog Zakona o zaštiti potrošača. Naravno, neophodno je stalno praćenje postojećih rešenja u oblasti pružanja turističkih usluga, koja su u funkciji zaštite interesa putnika sa posebnom pažnjom na promene koje se dešavaju na savremenom turističkom tržištu.

4. ZAKLJUČAK

Nacionalno zakonodavstvo u oblasti pružanja turističkih usluga je danas od posebnog značaja, u smislu njegove nezamenljive uloge u obezbeđivanju višeg stepena zaštite prava putnika, pa ovom pitanju, uz unapređenje uloge obrazovanja u razvoju turizma, treba ubuduće posvetiti mnogo više pažnje, kako globalno posmatrano, tako i u nacionalnim okvirima. Za Republiku Srbiju je to izuzetno važno, naročito u savremenim uslovima, koje odlikuje niz kompleksnih izazova za sve sektore privrede i društva, uključujući pritom i razvoj turizma.

REFERENCE

- Bergeron, B. (2003). *Essentials of Knowledge Management*. John Wiley & Sons.
- Despotović, D. (2018). Odliv mozgova kao limitirajući faktor izgradnje ekonomije znanja u Republici Srbiji. U: *Implikacije ekonomije znanja za razvojne procese u Republici Srbiji* (str. 119-134). Ekonomski fakultet Univerziteta u Kragujevcu, Kragujevac.
- Direktiva EU 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, *Sl. list EU*, br. L 326 od 11.12.2015.godine, str. 1 – 33.
- Direktiva Saveta EU 90/314 o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima, *Sl. list EU*, br. L 158/59 od 23. juna 1990. godine, str. 59-64.
- Dunavski turistički klaster Istar 21. (2021). *Obrazovanje i potrebe turističke industrije Srbije*. Udruženje za unapređenje saradnje i razvoj turizma u Podunavlju, Novi Sad.
- Filipović, M., Nikolić, M., & Ilić, V. (2015). Ravoj privrede zasnovane na znanju kao faktor povećanja konkurentnosti privrede Srbije. *Ekonomске teme*, 53(2), 191-214.
- Foss, J. N. (2005). *Strategy, Economic Organization, and the Knowledge Economy: The Coordination of Firms and Resources*. Oxford University Press, New York.
- International Convention on Travel Contracts. (1970). CCV, Brussels, 23.4.1970. Dostupno 01.05.2021. godine na: <https://www.unidroit.org/fr/ccv-r-official-languages-2/ccv-r-official-en>
- Knežević, M. (2008). Pravni okviri pružanja turističkih usluga. *Ekonomika*, 54(5-6), 47-57.
- Knežević, M. (2018). Ugovor o transferu tehnologije (know-how)“. U: *Implikacije ekonomije znanja za razvojne procese u Republici Srbiji* (str. 365-378). Ekonomski fakultet Univerziteta u Kragujevcu, Kragujevac.
- Mićović, A. (2020). Zaštita prava putnika povodom ugovora o organizovanju putovanja. U: *Usluge i prava korisnika* (str. 259-272). Pravni fakultet - Institut za pravne i društvene nauke, Kragujevac.
- Milosavljević, M., Milosavljević, J., & Bakmaz, O. (2019). Ugovori o turističkim uslugama sa posebnim pogledom na ugovor o angažovanju turističkih kapaciteta. U: *Sloboda pružanja usluga i pravna sigurnost* (str. 343-356). Pravni fakultet - Institut za pravne i društvene nauke, Kragujevac.
- Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije. (2021). <http://www.mpn.gov.rs>
- Nacrt Zakona o zaštiti potrošača. (2019). <https://www.paragraf.rs/dnevne-vesti/081119/081119-vest16.html>
- Penuel, W. R., Riedy, R., Barber, M. S., Peurach, D. J., LeBouef, W. A., & Clark. T. (2020). Principles of collaborative education research with stakeholders: toward requirements for a new research & development infrastructure. *Review of Educational Research*, 90(5), 627–674.
- Radović, V. (2014). Širenje pojma ugovora o organizovanju putovanja. *Pravo i privreda*, 52(7-9), 297-321.
- Ristić, L. (2018). Znanje kao preduslov tehnološkog osavremenjavanja i razvoja agrobiznisa u Republici Srbiji. U: *Implikacije ekonomije znanja za razvojne procese u Republici Srbiji* (str. 135-151). Ekonomski fakultet Univerziteta u Kragujevcu, Kragujevac.
- Unković, S. (2017). Razvoj talenata i obrazovni sistem u oblasti turizma. *The European Journal of Applied Economics*, 14(2), 70-75.
- UN WTO. (2001). *Global Code of Ethics for Tourism*, A / RES / 56/212.

- Vasiljević, M. (2006). *Trgovinsko pravo*. Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd.
- Vizjak, A., & Vizjak, M. (2015). Obrazovanje kao uvjet daljnjeg uspješnog razvoja turizma. *Media, culture and public relations*, 6(2), 196-204.
- Vujičić, M., & Ristić, L. (2015). Higher Educational System of the Republic of Serbia in Support of Sustainable Development: Challenges of the EU Integration. *Megatrend revija*, 12(1), 139-156.
- Zakon o obligacionim odnosima, *Sl. List SFRJ*, br. 29/78, 39/85, 57/89, *Sl. list SRJ*, br. 31/93, *Sl. list SCG*, br. 1/03 – Ustavna povelja.
- Zakon o turizmu, *Sl. glasnik RS*, br. 17/2019.
- Zakon o zaštiti potrošača, *Sl. glasnik RS*, br. 62/14, 6/16 – dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon.